

Protección para el Consumidor

Usted es la primera línea de defensa.



Oficina del Fiscal de Distrito
del Condado de Los Angeles

Los consumidores de Los Angeles están protegidos por muchas agencias federales, estatales y condales. En este folleto damos una lista de las agencias principales. Exhorto a los consumidores a usar estas agencias. Ellos no podrán ayudarle si usted no les avisa cuáles son sus problemas.

Quéjese si usted cree que lo han engañado. Aquí estamos para ayudarle.

Los consumidores deben estar constantemente en alerta. A pesar de todo el esfuerzo de las agencias gubernamentales para detener el fraude contra el consumidor, la primera línea de defensa es todavía un consumidor precavido.

Aprendamos a reconocer a los posibles embaucadores y sus técnicas defraudadoras. No tema hacer preguntas. No deje que lo apresuren. No se deje impresionar por atractivos folletos o por vendedores zalameros que lo embaucan con su gran labia.

Desconfíe de los anuncios que le prometen las maravillas del cielo.

Usted ha trabajado duro para ganar su dinero y debe pensar muy bien antes de gastarlo.

Como Fiscal de Distrito, hice la decisión de velar por que usted esté protegido en el mundo de los negocios, pero necesito su vigilancia y sus informes.

Gil Garcetti
Fiscal de Distrito

El Fiscal de Distrito y los consumidores:

La División del Fiscal de Distrito para la Protección del Consumidor (CPD, siglas en inglés), investiga y enjuicia prácticas comerciales injustas o deshonestas, de modo que los consumidores de Los Angeles obtengan un valor justo por el dinero que gastan. El trabajo de la división también protege a los comerciantes honestos contra los competidores deshonestos.

Mediante juicios que aplican castigos substanciales a las prácticas fraudulentas y a través de sentencias en una cárcel, la CPD lucha por hacer cumplir las leyes de California que protegen al consumidor. Los ejemplos de prácticas fraudulentas incluyen lo siguiente:

■ **Anuncios falsos:** Es ilegal vender mercadería u ofrecer servicios mediante el uso de presentaciones falsas o engañosas. Los anuncios falsos pueden engañar respecto a precios "rebajados" o "especiales," las características de un producto o la

disponibilidad de mercadería con precios rebajados. Lea cuidadosamente los anuncios, especialmente las letras diminutas al pie del anuncio. El anunciador es culpable si el anuncio tiene la tendencia de engañar aunque no haya el intento de defraudar.

■ **Prácticas de ventas deceptivas:** Ejemplos de estas prácticas incluyen la "venta forzada," donde se usan tácticas de alta presión y supuestas verdades para forzar una compra rápida, así como usar la táctica de "atraer al cliente con una cosa y venderle otra," con la que los clientes son atraídos a una tienda mediante un anuncio muy atractivo de un artículo barato y una vez allí, tratan de venderles otro artículo mucho más caro.

■ **Fraude médico:** Ofrecer remedios de curanderos para enfermedades serias, tales como el cáncer, el SIDA y la artritis es peligroso y puede impedir que un paciente tome tratamientos aprobados. Una droga o artefacto médico debe haberse comprobado que es "seguro y efectivo," y los vendedores deben poder comprobar lo que prometen. Los "planes de dieta" fraudulentos y los suplementos alimenticios dudosos, pueden costarle a usted bastante dinero y, tal vez, hasta su salud.

■ **Fraude dirigido a las comunidades minoritarias:** Los embaucadores a veces ponen énfasis en las comunidades minoritarias esperando sacar ventaja de las diferencias culturales o de lenguaje. Ejemplos de esto incluyen "especialistas" de inmigración falsos, promesas que no se cumplen para transferir dinero a otros países y no dar un contrato escrito en español cuando la transacción se hace en español.

■ **Competencia injusta:** La CPD enjuicia a los negocios que sacan ventajas injustas de sus competidores honestos. Los acuerdos para fijar precios, boicotear a los competidores o eliminar la competencia es algo contra la ley. La Oficina del Fiscal de Distrito trabaja para asegurar condiciones justas de comercio para todos los negocios de Los Angeles.

Quejas comunes:

■ **Reparaciones de vehículos:** Usted tiene derecho a recibir una estimación escrita por trabajo de reparación sin que le hagan cargos adicionales a menos que usted lo autorice, que se le dé una factura detallada del trabajo realizado y las partes necesarias, y que se le devuelva las partes que fueron reemplazadas. Si tiene algún problema, llame al Buró de Reparaciones de autos 800/952-5210.

■ **Vendedores ambulantes:** Usted tiene tres días para cancelar contratos de \$25 o más sobre ventas hechas por vendedores ambulantes. El vendedor debe informarle que usted tiene el derecho de cancelar el contrato y éste debe tener una cláusula de cancelación. Si usted cancela, el vendedor debe reembolsarle su dinero dentro de un período de 10 días.

■ **Ventas de vehículos:** El concesionario debe colocar en la ventanilla de cada vehículo usado que vende, una Guía para el Comprador. Esta guía debe indicar si su vehículo tiene garantía completa, parcial o si se vende "tal como está," sin ninguna

DA-1576-B - Rev. 3/95 Internet

garantía. Si usted ha sido engañado cuando compró un auto nuevo o usado, llame al Departamento de Vehículos Motorizados (DMV), al 213/744-7577.

■ **Crédito:** Existen leyes para proteger al consumidor cuando compra a crédito. La Ley Justa para Reportar el Crédito le da el derecho de averiguar por qué se le negó crédito y le da a usted la habilidad de corregir errores en su archivo de crédito. La Ley Justa para Facturar un Crédito le da 60 días para enviar un aviso por escrito a su acreedor, si es que descubre un error en su cuenta. El acreedor ya sea debe corregir su cuenta o explicarle por qué no hay error. La Ley del Crédito de Igual Oportunidad protege a las mujeres de ser discriminadas cuando están buscando crédito.

¿Preguntas o quejas del consumidor?

El Departamento de Asuntos del Consumidor del Condado de Los Angeles, le ofrece información y asistencia en la mediación de problemas del consumidor. Llame al 213/974-1452.

Tribunal de Reclamos Menores:

El Tribunal de Reclamos Menores es una corte especial que provee a los ciudadanos una manera rápida y poco costosa de cobrar quejas de hasta \$5000. Usted debe tener por lo menos 18 años de edad para entablar una reclamación. Los menores deben tener un guardián nombrado por la corte para que haga sus demandas.

■ Cómo entablar una reclamación:

Busque en la guía telefónica el tribunal municipal más cercano a su residencia. Vaya allí y pida hablar con el encargado del Tribunal de Reclamos Menores.

Usted necesita saber el nombre legal exacto y dirección del demandado. Debe llenar un formulario de la corte indicando a quién está demandando y por cuánto. Debe pagar una pequeña cuota o pedir que le eximan el pago de la misma.

El demandado debe ser notificado con una copia de la demanda. Esto puede hacerlo la corte mediante un alguacil o por correo certificado. O se puede hacerlo por un notificado de proceso, un amigo o familiar. No lo puede hacer uno mismo.

Traiga a la corte todos sus testigos, libros, documentos y recibos que necesite para probar su caso. No se permite abogados en el Tribunal de Reclamos Menores, pero antes de litigar usted puede consultar a un abogado o pedir ayuda a la corte. El juicio es informal. El juez tiene experiencia para resolver disputas y llegará a una decisión basada en los hechos, la ley y el sentido común.

Si usted obtiene un fallo contra un demandado, el actuario de la corte le indicará la manera de cobrar su dinero si es que el demandado no llegara a pagar lo que adjudicó la sentencia.

■ ¿Necesita ayuda?

El Departamento de Asuntos del Consumidor del Condado de Los Angeles opera un Programa Asesor del Tribunal de

Preparado por el Buró de Prevención del Crimen y Servicios a la Juventud.

Reclamos Menores para darle asistencia a usted. Llame al 213/974-9759.

Consejos para el Consumidor:

■ Antes de hacer una compra, verifique los Informes para el Consumidor en las bibliotecas y en las tiendas de comparación.

■ Verifique la confiabilidad y reputación de la firma con la cuál está usted tratando.

■ Asegúrese que el precio que paga es igual al que usted vió en el anuncio.

■ Si usted está tratando con un contratista, verifique con la Junta Licenciadora de Contratistas al 213/620-4476.

■ Asegúrese que todas las garantías y promesas sean hechas por escrito.

■ Si tiene alguna duda, piénselo otra vez. No permita que lo presionen para comprar.

■ Para reparaciones de su casa que sean mayores de \$200, obtenga varias estimaciones con listas detalladas; guarde cualquier parte mecánica que fue reemplazada.

■ Si está comprando a plazo, averigüe todos los intereses y cargos financieros. Averigüe cuáles son los pagos mensuales y el costo total.

■ Guarde todos los recibos, garantías e instrucciones en un lugar conveniente y seguro.

■ Si la compañía no liquida su demanda, informe al Departamento de Asuntos del Consumidor del Condado de Los Angeles al 213/974-1452.

Si necesita ayuda:

Si usted esta teniendo problema como consumidor, vea el reverso de este folleto para una lista completa de telefonos.

El Buró de Oradores del Fiscal de Distrito tiene oradores especializados en problemas de la comunidad, disponibles para hablar a grupos. Llame al 213/974-7401.

Papel Reciclado